

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, R.J, Nawazirul L, & Widayanto. (2013). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Nasmoco Pemuda Semarang. *Diponegoro journal of social and politic of science*, 1-8.
- Ahmad, M. (2010). Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo, 1-8.
- Augusy, F. (2006). Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management: Concept and Tools*. Jakarta: Bayumedia.
- Carissa, A., A Fauzi, & S Kumadji. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Study Kasus Pada Bandung Spot Distro Malang. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Darmawan, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Rosda.
- Estiningsih, Agnes Widayu., dan Tita Hariyanti. 2013. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang). Jurnal Aplikasi Manajemen | Volume 11 | Nomor 2. ISSN: 1693-5241
- Febrianingtyas, Media., Zainul Arifin., Dahlan Fanani. 2014. PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Survey pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang ). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 9 No. 2
- Ghozali, I. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Imasari, K., Kezia K N. 2011. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk. ISSN: 1412-3851. Vol. 10, No.3
- Indriantoro, N., & Bambang S. (2013). Metodologi Peneitian Bisnis Untuk Auntansi & Manajemen. Yogyakarta: BPFE.

- Kalalo, R E. 2013. Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. MATAHARI Dept. Store, Manado. Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. Vol. 1, No. 4 Hal. 1553-1561
- Kotler, P., & G, Armstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & K. L Keller. (2007). Manajemen Pemasaran jiid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2009). Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaan Jasa Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, J. (2012). Metodologi Penelitian: Skripsi, tesis disertasi dan karya ilmiah. Jakarta: Kencana.
- Putri, D N. 2010. Faktor - Faktor Customer Relationship Management Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Bri Unit Duren Jaya Bekasi. Skripsi Pada Departemen Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor.
- Riduwan., 2003. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Alfabeta, Bandung
- Rustono. 2010. Faktor-Faktor yang Mempegauhi Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Loyalitas. Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. 10 No. 3 hal. 153-160
- Samuel, Hatane. 2012. Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. Jurnal Manajemen Pemasaran. ISSN: 1907-235X Vol. 7, No. 1
- Sanjaya, Reni., Ujang Sumarwan dan Kirbrandoko. 2015. Hubungan Customer Relationship Management dengan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: PT Bank XYZ Cabang Bogor). Manajemen IKM, September 2015 (1 - Vol. 10 No. 2 ISSN 2085-8418
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.
- Triastity, Rahayu., 2010. Customer Relationship Management: Upaya Pencapaian Profitabilitas Jangka Panjang. Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Vol. 10, No. 2, hal. 139 – 151

Zulkarnain. (2012). Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Percakapan Menjual.  
Yogyakarta: Graha Ilmu.

<http://www.waralabaku.com/franchise-peluang-usaha-muntira> di akses pada 27  
November 2015 pukul 19.00 WIB

